

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA MUSEUM POLRI

Dagna Arkan Iksan<sup>1</sup>, Dewi Gita Kartika<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Sahid, Jakarta, Indonesia

Email Korespondensi: dewigitakartika@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian di lakukan di Meseum Polri yang di kelola oleh lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan mengusung konsep *experience tourism*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada Museum Polri. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi ServQual (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik), sedangkan minat berkunjung kembali diukur berdasarkan tiga dimensi (minat transaksional, minat preferensial dan minat eksploratif). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji t parsial). Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden, yaitu pengunjung Museum Polri. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki rata-rata nilai skor sebesar 4,39 yang termasuk dalam kategori sangat baik, sedangkan variabel Minat Berkunjung Kembali memiliki rata-rata nilai skor sebesar 4,16 yang termasuk dalam kategori minat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek fasilitas, interaksi dengan pengunjung, dan kenyamanan, dapat mendorong pengunjung untuk kembali. Oleh karena itu, pengelola Museum Polri disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan jumlah kunjungan di masa mendatang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Minat Berkunjung Kembali, Museum Polri, Fasilitas, Pariwisata

### ABSTRACT

*The research was conducted at the Museum Polri which is managed by the Indonesian National Police institution, carrying the concept of experience tourism. This study aims to analyze the effect of service quality on the interest in revisiting the Museum Polri. Service quality is measured using five dimensions of ServQual (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles), while the interest in revisiting is measured based on three dimensions (transactional interest, preferential interest, and explorative interest). This study uses a quantitative method with validity testing, reliability testing, simple linear regression testing, hypothesis testing (partial t-test). Data were obtained through questionnaires distributed to 100 respondents, who become a visitors to the Museum Polri. This study shows that the Service Quality variable has an average score of 4.39 which is included in the very good category, while the Interest in Revisiting variable has an average score of 4.16 which is included in the interested category. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant influence on the intention to revisit. This finding confirms that improving service quality, especially in terms of facilities, interaction with visitors, and comfort, can encourage visitors to return. Therefore, the management of the Museum Polri is advised to continue to improve service quality in order to increase the number of visits in the future.*

**Keywords:** ServQual, Revisit Intention, Museum Polri, Facilities, Tourism

## PENDAHULUAN

Museum merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam melestarikan warisan budaya dan sejarah, sekaligus sebagai pusat edukasi bagi masyarakat. Di dalam konteks pariwisata, museum menjadi salah satu daya tarik wisata edukatif yang tidak hanya memberikan hiburan, tetapi juga memperkaya pengetahuan pengunjung. Namun di era modern ini museum menghadapi tantangan dalam mempertahankan daya tariknya, terutama di tengah persaingan dengan bentuk hiburan lain yang lebih interaktif dan memanfaatkan digital. Museum dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap relevan dan menarik minat pengunjung. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung dan mendorong mereka untuk kembali berkunjung.

Museum Polri adalah satu-satunya museum tematik di Daerah Khusus Jakarta yang dikelola oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan menghadirkan konsep *experience tourism*, di mana pengunjung tidak hanya melihat koleksi, tetapi juga dapat memiliki pengalaman berperan sebagai polisi. Museum ini bertujuan untuk melestarikan sejarah kepolisian dengan menyasar masyarakat umum, terutama generasi muda, guna membangun citra polisi sebagai pelindung masyarakat serta menanamkan karakter kepolisian yang profesional dan humanis. Dengan berbagai koleksi sejarah kepolisian, kendaraan operasional, hingga simulasi kegiatan kepolisian, Museum Polri berupaya memberikan pengalaman wisata edukatif yang unik.

Museum ini telah mengalami revitalisasi pada tahun 2021 untuk peningkatan sarana prasarana kelengkapan standar sebuah museum dan peningkatan fasilitas pelayanan publik sehingga memenuhi standar museum tipe A sebagaimana ketentuan PP RI Nomor 66 Tahun 2015 tentang museum, serta peningkatan kualitas pelayanan publik dan kenyamanan pengunjung, sebagai bagian dari program transformasi Polri di era Police 4.0. Walau memiliki penilaian cukup tinggi (4,6 / 5) dari 748 ulasan di *Google Review*, namun masih terdapat pengunjung yang enggan merekomendasikan atau berkunjung kembali ke Museum Polri dikarenakan ketidakpuasan dalam kualitas pelayanan. Menurut Baker & Crompton (2000) minat berkunjung kembali dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dialami selama kunjungan pertama.

Minat berkunjung kembali adalah tindakan yang muncul sebagai reaksi terhadap hal-hal yang mencerminkan keinginan pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali yang didasarkan atas pengalaman yang telah dilakukan di masa lalu (Selamet et al., 2024). Minat berkunjung melalui beberapa tahapan psikologis yang kemudian digunakan sebagai acuan atau indikator dalam proses terbentuknya minat beli pada seseorang. (Pangestuti, 2018).

Adapun menurut Cronin & Taylor (1992) Minat untuk melakukan pembelian atau kunjungan ulang terbentuk berdasarkan tiga indikator utama: 1) Minat transaksional, yaitu keinginan individu atau organisasi untuk membeli suatu barang atau jasa; 2) Minat preferensial, yakni kecenderungan individu atau organisasi untuk menjadikan suatu produk sebagai pilihan utama; dan 3) Minat eksploratif, yaitu dorongan seseorang untuk terus mencari informasi terkait barang atau jasa yang diminati.

Data pengunjung Museum Polri periode 2019-2023, menunjukkan terjadi fluktuasi jumlah kunjungan, terutama pada masa pandemi. Jumlah pengunjung anjlok menjadi 981 orang pada tahun 2021, dan kembali meningkat drastis menjadi 15.381 orang pada tahun 2023.

Tabel 1. Data Pengunjung Museum Polri Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah
1	2019	10.472
2	2020	2.870
3	2021	981
4	2022	8.469
5	2023	15.381
Jumlah		38.173

Sumber: Pusjarah Museum Polri, 2024

Terjadinya fluktuasi jumlah pengunjung di Museum Polri dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, namun dalam hal ini diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merujuk pada standar keunggulan yang diharapkan serta upaya dalam mengelola standar tersebut guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung. (Sukmamedian & Nensi Lapotulo, 2022). Menurut Tjiptono (2019) Kualitas pelayanan mengacu pada upaya yang dilakukan untuk merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan secara cepat dan efisien demi meningkatkan pengalaman mereka.

Kualitas pelayanan dalam industri pariwisata, termasuk museum, sering dikaitkan dengan model ServQual (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi utama: 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi janji layanan secara tepat waktu dan konsistensi dalam melayani pelanggan; 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan responsif; 3) Jaminan (*Assurance*), yang mencakup pengetahuan serta sikap petugas dalam membangun kepercayaan pengunjung terhadap layanan yang diberikan; 4) Empati (*Empathy*), yaitu perhatian individu dari petugas kepada pengunjung serta kepekaan terhadap kebutuhan mereka; dan 5) Bukti fisik (*Tangibles*), yang mencerminkan aspek nyata dari fasilitas dan layanan yang disediakan oleh penyedia jasa untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung (Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. & Berry, 1993).

Berdasarkan ulasan pada *Google Review*, diketahui bahwa terdapat beberapa pengunjung yang mengeluhkan kualitas pelayanan, seperti minimnya arahan dan informasi dari petugas, membentak pengunjung, tidak tanggap dan responsif, hingga keterbatasan fasilitas seperti lahan parkir yang tidak memadai. Adapun tabulasi keluhan pengunjung di Museum Polri sebagai berikut:

Tabel 2. Keluhan Pengunjung Museum Polri

No	Keterangan	Tahun		
		2022	2023	2024
1.	Petugas tidak mencerminkan polisi yang mengayomi masyarakat	1	1	2
2.	Petugas tidak memberikan arahan dan informasi kepada pengunjung dengan baik	0	1	1
3.	Petugas berbicara dengan tidak sopan dan ramah	1	1	2
4.	Petugas tidak tanggap membantu pengunjung	0	0	1
5.	Tidak tersedia lahan parkir yang luas	2	2	3
6.	Hanya terdapat sedikit pemandu wisata	0	0	1
7.	Petugas tidak responsif saat pengunjung bertanya	0	1	1
8.	Tidak konsisten dalam melaksanakan jam operasional	1	0	0
Jumlah		5	6	11

Sumber: Google Review, diakses pada 27 Maret 2025

Terlihat bahwa jumlah keluhan pengunjung Museum Polri terus meningkat pada tiga tahun terakhir. Dimana hal yang dikeluhkan pengunjung seluruhnya terkait kualitas

pelayanan petugas dan fasilitas yang tersedia di Museum Polri, khususnya lahan parkir. Sedangkan pada penelitian terdahulu, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat berkunjung kembali (Gholipour Soleimani & Einolahzadeh, 2018; Manyangara et al., 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, ditemukan beberapa permasalahan utama, yaitu: 1) Terdapat pengunjung enggan berkunjung kembali ke Museum Polri dikarenakan beberapa hal yang dikeluhkan terkait kualitas pelayanan petugas serta fasilitas yang disediakan; 2) Diketahui jumlah kunjungan di Museum Polri yang fluktuatif. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis tanggapan pengunjung tentang kualitas pelayanan pada Museum Polri; 2) Menganalisis tingkat minat berkunjung kembali pada Museum Polri; dan 3) Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada Museum Polri. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada Museum Polri, guna memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan daya tarik museum bagi pengunjung.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali di Museum Polri. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan analisis data yang objektif, terukur, dan dapat diuji secara statistik. Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu Oktober 2024 hingga Januari 2025, dengan data yang dikumpulkan dari pengunjung Museum Polri selama periode tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Polri dalam periode 2019-2023, dengan jumlah populasi sebanyak 38.173 orang. Dikarenakan ukuran populasi yang besar, penelitian ini menerapkan metode purposive sampling, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Dalam penelitian ini, responden yang dipilih adalah pengunjung berusia 17 tahun ke atas yang setidaknya pernah berkunjung ke Museum Polri satu kali. Adapun perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

*n*: Jumlah sampel

*N*: Jumlah populasi

*e* : Error margin

Berdasarkan rumus di atas diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,7 yang dibulatkan menjadi 100 responden, yang dianggap cukup representatif untuk mewakili populasi penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengunjung Museum Polri, yang dilakukan dengan dua metode: *barcode scan* di lokasi museum dan tautan online yang disebarluaskan melalui media sosial. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari pihak Museum Polri, yang mencakup jumlah kunjungan tahunan dari tahun 2019–2023. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1–5, di

mana angka 1 menunjukkan "Sangat Tidak Setuju" dan angka 5 menunjukkan "Sangat Setuju".

Penelitian ini mengukur dua variabel utama: Kualitas Pelayanan (X) dan Minat Berkunjung Kembali (Y). Kualitas pelayanan dievaluasi menggunakan model ServQual yang mencakup lima dimensi: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik). Sementara itu, minat berkunjung kembali diukur berdasarkan tiga dimensi, yaitu minat transaksional, minat preferensial, dan minat eksploratif.

Selanjutnya jawaban responden terkait kedua variabel diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 3. Skala Variabel dan Interpretasi

Nilai Skor	Kualitas Pelayanan	Minat Berkunjung Kembali
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Minat
1,81 – 2,60	Tidak Baik	Tidak Minat
2,61 – 3,40	Cukup Baik	Cukup Minat
3,41 – 4,20	Baik	Minat
4,21 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Minat

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan sebelum kuesioner disebarluaskan. Data yang ada disusun, diolah, dianalisis dan dideskripsikan untuk dapat memberikan gambaran secara komprehensif. Dilakukan uji regresi linier sederhana yang bertujuan untuk mengetahui arah pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali, serta uji hipotesis (uji t) secara parsial yang digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel independent (X) dan dependen (Y) signifikan secara statistik. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola Museum Polri dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mendorong minat pengunjung untuk berkunjung kembali.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada responden, diketahui bahwa seluruh instrumen pernyataan adalah valid dan reliabel. Kuesioner disebar ke 100 responden dan hasil penyebaran kuesioner terkait kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi dan Pemeringkatan Penilaian Responden Terkait Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Dimensi	Kriteria Jawaban					Rerata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	Penataan koleksi museum tertata dengan rapih.	<i>Tangibles</i>	0	0	5	43	52	4,47	Sangat Baik
2	Petugas museum selalu bersikap ramah dan professional saat berinteraksi dengan pengunjung.	<i>Assurance</i>	0	0	3	48	49	4,46	Sangat baik
3	Petugas museum mengoperasikan waktu kunjungan yang nyaman bagi pengunjung.	<i>Emphaty</i>	0	0	3	48	49	4,46	Sangat Baik
4	Pengunjung merasa yakin dengan pengetahuan petugas museum layanan yang	<i>Assurance</i>	0	1	3	49	47	4,42	Sangat Baik

No	Pernyataan	Dimensi	Kriteria Jawaban					Rerata	Kategori
			1	2	3	4	5		
5	mereka tawarkan.								
5	Petugas museum menunjukkan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan pengunjung.	<i>Emphaty</i>	0	0	4	51	45	4,41	Sangat Baik
6	Petugas museum memiliki wawasan luas mengenai informasi koleksi	<i>Reliability</i>	0	0	2	59	39	4,37	Sangat Baik
7	Petugas museum siap membantu kapan saja pengunjung membutuhkan bantuan.	<i>Responsivness</i>	0	0	3	59	38	4,35	Sangat Baik
8	Tersedia lahan parkir yang luas sehingga memudahkan pengunjung	<i>Tangibles</i>	4	19	28	32	18	4,34	Sangat Baik
9	Petugas museum memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung.	<i>Responsivness</i>	0	3	5	49	43	4,32	Sangat Baik
10	Petugas museum melayani pengunjung secara komunikatif.	<i>Reliability</i>	0	0	7	58	35	4,28	Sangat Baik
Rata-Rata Kualitas Pelayanan								4,39	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel rekapitulasi dan pemeringkatan di atas, diketahui kualitas pelayanan memiliki penilaian sangat baik (4,39). Indikator tertinggi yaitu penataan koleksi museum tertata dengan rapih (4,47), petugas museum selalu bersikap ramah dan profesional saat berinteraksi dengan pengunjung (4,46), serta petugas museum mengoperasikan waktu kunjungan yang nyaman bagi pengunjung (4,46).

Penataan koleksi yang rapih menunjukkan perhatian Museum Polri terhadap kenyamanan pengunjung untuk meningkatkan pengalaman, kepuasan, dan citra positif museum, khususnya setelah dilakukan revitalisasi pada tahun 2021. Pengaturan koleksi museum yang selaras dengan tren atau gaya terkini dapat membantu museum menjalankan fungsi utamanya dalam menampilkan nilai-nilai koleksi yang dimiliki, sekaligus menarik minat pengunjung dengan cara yang lebih menarik (Oktaviani & Rifai, 2023). Selanjutnya, petugas yang ada di Museum Polri merupakan anggota aktif kepolisian, sehingga petugas dituntut untuk bersikap ramah dan profesional karena secara tidak langsung akan mencerminkan citra kepolisian. Petugas juga mengoperasikan waktu kunjungan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh pengelola yakni hari Selasa sampai Jumat pukul 09.00 - 15.00 WIB, serta Sabtu dan Minggu pukul 09.30 - 14.00 WIB.

Sebaliknya, diketahui penilaian indikator terendah terkait dengan ketersediaan lahan parkir yang luas sehingga memudahkan pengunjung (4,34), petugas museum memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung (4,32), serta petugas museum melayani pengunjung secara komunikatif (4,28). Walaupun memiliki nilai terendah, namun ketiga indikator tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Keluhan tentang fasilitas lahan parkir adalah yang paling banyak ditemukan selama tiga tahun terakhir, keterbatasan ruang di Museum Polri menyebabkan pengunjung kesulitan untuk parkir karena harus mencari di luar kawasan museum dan berjalan kaki menuju museum. Terbatasnya informasi yang diberikan petugas mengenai lahan parkir cukup membingungkan bagi pengunjung. Petugas

juga kurang responsif dan komunikatif, khususnya ketika memberi tanggapan kepada pengunjung yang bertanya pada media sosial instagram atau whatsapp. Menurut Apriliana & Sukaris (2022) kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan pelanggan atau pengunjung, maka dari itu pengelola perlu memberikan perhatian khusus terhadap peningkatan kualitas pelayanan dengan mengoptimalkan berbagai aspek yang dapat mendukung pengalaman pengunjung.

Tabel 5. Rekapitulasi dan Pemeringkatan Penilaian Responden Terkait Minat Berkunjung Kembali

No	Pernyataan	Dimensi	Kriteria Jawaban					Rerata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	Pengunjung merasa bebas ketika menjelajahi museum.	Minat Eksploratif	0	1	3	58	38	4,33	Sangat Minat
2	Pengunjung lebih suka museum yang memiliki tema khusus atau pameran temporer.	Minat Preferensial	0	0	6	58	36	4,30	Sangat Minat
3	Pengunjung mendapatkan informasi secara mudah pada museum.	Minat Eksploratif	0	1	9	57	33	4,22	Minat
4	Pengunjung akan mengunjungi kembali ketika Museum Polri mengadakan <i>event</i> .	Minat Preferensial	0	1	18	51	30	4,10	Minat
5	Pengunjung akan merekomendasikan Museum Polri kepada orang lain.	Minat Transaksional	0	0	21	48	31	4,10	Minat
6	Pengunjung berminat mengunjungi Museum Polri kembali dalam waktu singkat.	Minat Transaksional	0	5	24	46	25	3,91	Minat
Rata-Rata Minat Berkunjung Kembali								4,16	Minat

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung memiliki minat untuk berkunjung kembali yang mencapai skor 4,16. Indikator tertinggi terdapat pada pernyataan tentang pengunjung merasa bebas ketika menjelajahi museum (4,33) dan pengunjung lebih suka museum yang memiliki tema khusus atau pameran temporer (4,30). Ini mengindikasikan bahwa pengunjung merasa nyaman dalam mengeksplorasi koleksi dan informasi yang disajikan tanpa adanya keterbatasan yang menghambat pengalaman mereka. Museum Polri sendiri tidak memungut tiket masuk bagi pengunjung, sehingga pengunjung bisa bebas menjelajahi museum kapan saja sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan. Hanya saja sebagai pengantinya, pengunjung diminta untuk meninggal KTP (Kartu Tanda Penduduk) di pintu masuk Museum Polri. Pengunjung juga tidak dibebani aturan yang terlalu ketat atau diwajibkan mengikuti rute tertentu, tetapi dapat memilih sendiri area atau koleksi yang ingin mereka lihat terlebih dahulu.

Selain itu, preferensi pengunjung terhadap museum yang memiliki tema khusus atau pameran temporer juga menjadi faktor penting. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung lebih tertarik pada museum yang menawarkan variasi dan pembaruan dalam penyajian koleksinya, sehingga menciptakan pengalaman yang selalu segar dan menarik

setiap kali mereka berkunjung. Museum Polri sering melakukan pameran temporer yang mengusung berbagai tema khusus, seperti Korlantas Polri, Brigade Mobil (Brimob), Penanganan Covid-19, Hubungan Masyarakat dengan Polri dan sebagainya. Pameran temporer dilakukan museum untuk mengkomunikasikan benda koleksinya guna meningkatkan minat masyarakat berkunjung ke museum (Trilestari et al., 2021).



Gambar 1. Pameran Temporer Museum Polri

Sumber: Instagram @museumpolri, diakses pada 25 Maret 2025

Kemudian indikator terendah terdapat pada pernyataan pengunjung akan merekomendasikan Museum Polri kepada orang lain (4,10) dan pengunjung berminat mengunjungi Museum Polri kembali dalam waktu singkat (3,91). Ini menunjukkan bahwa meskipun Museum Polri memiliki daya tarik tersendiri, pengalaman yang dirasakan oleh pengunjung belum sepenuhnya mendorong mereka untuk memberikan rekomendasi atau kembali dalam waktu dekat. Hal tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya inovasi dalam penyajian koleksi, minimnya interaktivitas, atau kurang optimalnya fasilitas pendukung yang dapat memengaruhi minat dan antusiasme pengunjung.

Selanjutnya, untuk menguji pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (minat kunjungan ulang) di Museum Polri, digunakan metode regresi linear sederhana guna menentukan apakah terdapat pengaruh antara kedua variabel tersebut. Untuk mengetahui jawaban dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program IBM SPSS Statistics versi 27 sebagai berikut:

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
1	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2.899	.558		5.193	<.001
	Kualitas Pelayanan	.294	.130	.223	2.266	.026

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Kembali

Gambar 2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana di atas, didapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,899 + 0,294X$$

Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut: 1) Konstanta (a) sebesar 2,899 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan bernilai nol (0), maka tingkat kepuasan pengunjung tetap berada pada angka 2,899; dan 2) Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,294 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan minat kunjungan ulang sebesar 0,294 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Selanjutnya, dilakukan uji t untuk menganalisis pengaruh signifikan secara parsial antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Minat Berkunjung Kembali (Y). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen secara parsial dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka variabel independen secara parsial dinyatakan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan pada gambar di atas diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,026 yang artinya  $< 0,05$ . Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (x) terhadap minat berkunjung kembali (y) pada Museum Polri.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa pengunjung merasa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dengan skor rata-rata 4,39 dan minat untuk berkunjung kembali dengan skor rata-rata 4,16. Hasil uji menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali di Museum Polri, semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kemungkinan pengunjung untuk kembali.

Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang diuji, penataan koleksi museum, keramahan petugas, dan kenyamanan waktu kunjungan mendapat nilai tertinggi. Namun, masih ada aspek yang perlu diperbaiki, seperti respon dan komunikasi petugas kepada pengunjung serta keterbatasan lahan parkir. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun museum sudah memiliki pelayanan yang baik, masih ada peluang untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dengan memberikan pelatihan komunikasi kepada petugas, menyediakan pemandu profesional yang bukan anggota kepolisian, atau menyediakan *help desk* berbasis digital. Pengelola Museum Polri juga dapat menjalin kerja sama dengan mall, gedung perkantoran, atau tempat ibadah terdekat untuk penyediaan lahan parkir tambahan, serta memberikan penawaran jasa *valet parking* untuk mengoptimalkan ruang yang tersedia.

Selain itu, dari tiga dimensi minat berkunjung kembali, diketahui pengunjung sangat minat dengan tema khusus atau pameran temporer serta menjelajahi museum karena diberikan kebebasan. Walau demikian, pengunjung belum sepenuhnya terdorong untuk merekomendasikan Museum Polri dan berkunjung kembali dalam waktu dekat. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun Museum Polri memiliki daya tarik tersendiri, namun masih perlu diperkuat agar dapat meningkatkan minat kunjungan ulang dan rekomendasi dari pengunjung dengan mengembangkan program edukasi berpemandu tematik, menghadirkan pameran yang lebih variatif dan inovatif, meningkatkan interaktivitas dan pengalaman pengunjung melalui game edukatif, simulasi interaktif, atau teknologi digital sesuai perkembangan zaman, seperti *Virtual Reality (VR)* dan

### *Augmented Reality (AR).*

Bagi pengelola museum, hasil ini bisa dijadikan pedoman untuk meningkatkan layanan. Beberapa langkah yang bisa dilakukan adalah meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, mengadakan lebih banyak pameran tematik atau event khusus, serta memperbaiki fasilitas pendukung seperti parkir dan sistem informasi museum. Selain itu, pemasaran digital juga bisa dimanfaatkan untuk menjangkau lebih banyak pengunjung.

Sedangkan bagi penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan studi dengan metode kualitatif agar bisa menggali lebih dalam pengalaman dan harapan pengunjung. Selain itu, penelitian bisa dilakukan di museum lain untuk membandingkan hasilnya. Penambahan variabel lain seperti kepuasan pengunjung atau digitalisasi layanan juga bisa memberikan wawasan lebih luas. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Museum Polri dan museum lainnya dapat semakin berkembang dan menarik lebih banyak pengunjung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. [https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246](https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246)
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3). [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5)
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3). <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Gholipour Soleimani, A., & Einolahzadeh, H. (2018). The influence of service quality on revisit intention: The mediating role of WOM and satisfaction (Case study: Guilan travel agencies). *Cogent Social Sciences*, 4(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2018.1560651>
- Manyangara, M. E., Makanyenza, C., & Muranda, Z. (2023). The effect of service quality on revisit intention: The mediating role of destination image. *Cogent Business and Management*, 10(3). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2250264>
- Oktaviani, A., & Rifai, M. (2023). Peranan Tata Letak Objek Pameran, Tata Warna Dan Pencahaayaan Dalam Menarik Minat Pengunjung Museum Macan Jakarta. In *Jurnal Ilmiah ARJOUNA* (Vol. 7, Issue 2). <https://doi.org/10.61488/jia.v7i2.237>
- Pangestuti, A. W. (2018). Analisis Pengaruh Kesadaran Nilai, Pemenuhan Status Sosial, dan Materialisme terhadap Keputusan Pembelian Produk Sepatu Tituan Merek Terkenal (Studi pada Konsumen Sepatu Tiruan Merek Terkenal di Semarang). In *Universitas Diponegoro*.
- Selamet, Hartoyo, & Setianan, T. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang Wisatawan di Museum Semedo Tegal. *Jurnal Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 7(1), 69–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.52624/manajerial.v7i1.2435>
- Sukmamedian, H., & Nensi Lapotulo. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM NASIONAL JAKARTA. *JURNAL MEKAR*, 1(1). <https://doi.org/10.59193/jmr.v1i1.20>
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran, Prinsip Dan Penerapan. In *Penerbit Andi* (Vol. 14, Issue 3). Penerbit Andi.
- Trilestari, I., Setiawan, B., Efaria, L., Yulizar, K., & Sujarmanto. (2021). *Pameran Museum Pada Masa Pandemi Covid-19*. [https://pskp.kemdikbud.go.id/assets\\_front/images/produk/1-gtk/materi/5\\_Pameran\\_Museum\\_Masa\\_Pandemi\\_Forkom\\_Museum.pdf](https://pskp.kemdikbud.go.id/assets_front/images/produk/1-gtk/materi/5_Pameran_Museum_Masa_Pandemi_Forkom_Museum.pdf)
- Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1993). Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations. *British Journal of Marketing Studies*, 3(3).